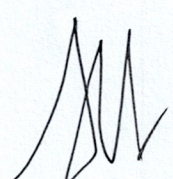
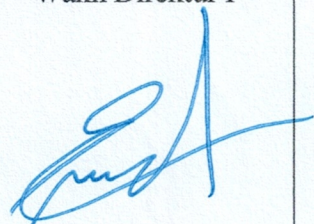
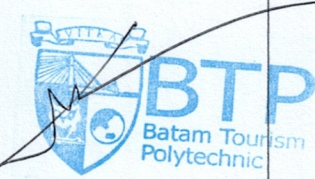




**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGATURAN TAMU UMUM
RESTORAN PRAKTIK
MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

Revisi Ke	: -
Nomor SOP	: SOP/BTP/FBM-BTP/PTURP/008
Tanggal	: 04 Februari 2026
Dibuat oleh	: Program Studi Manajemen Tata Hidangan
Diperiksa oleh	: Wakil Direktur I Bidang Akademik
Dikendalikan oleh	: SPM-SAI
Disahkan oleh	: Direktur

Dibuat oleh, Kaprod F&B	Diperiksa oleh, Wakil Direktur I	Dikendalikan oleh, SPM-SAI	Disahkan oleh, Direktur
			
Dr. Rezki Alhamdi, M.MPar.	Dr. Eryd Saputra, S.Par.,MM.,M.Sc.	Wahyudi Ilham, S.I.Kom, MM.Par.	Siska Amelia Maldin, M.Pd.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGATURAN TAMU UMUM RESTORAN PRAKTIK MANAJEMEN TATA HIDANGAN POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	Dokumen : SOP/BTP/FBM-BTP/PTURP/008 Revisi : - Hal : SOP Pengaturan Tamu Restoran Praktik Tanggal : 04 Februari 2026 Unit : FBM
---	---	---

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGATURAN TAMU UMUM
RESTORAN PRAKTIK
MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

1.	TUJUAN
	1.1 Mengatur mekanisme penerimaan dan pelayanan tamu umum (non-civitas akademika) di restoran praktik. 1.2 Menjaga suasana pembelajaran mahasiswa tetap kondusif meskipun melayani tamu dari luar kampus. 1.3 Meningkatkan citra institusi melalui layanan yang profesional dan edukatif.
2.	RUANG LINGKUP
	SOP ini berlaku bagi tamu umum yaitu tamu undangan khusus seperti mitra industri, alumni dan masyarakat umum yang menggunakan layanan restoran praktik Program Studi Manajemen Tata Hidangan.
3.	REFERENSI
	2.1 Peraturan Akademik Politeknik Pariwisata Batam. 2.2 Buku Panduan Praktik Program Studi Manajemen Tata Hidangan. 2.3 SOP Pengaturan Tamu Civitas Akademika. 2.4 Standar Operasional Layanan Restoran Praktik.
4.	DEFENISI
	3.1 Tamu Umum: Individu atau kelompok yang bukan bagian dari civitas akademika Politeknik Pariwisata Batam. 3.2 Restoran Praktik: Laboratorium pembelajaran mahasiswa yang mensimulasikan operasional restoran. 3.3 Dosen Penanggung Jawab: Dosen pengampu praktik yang bertanggung jawab pada sesi tersebut.
5.	PIHAK TERKAIT
	4.1 Tamu Umum 4.2 Mahasiswa Praktik 4.3 Dosen Penanggung Jawab Praktik 4.4 Program Studi Manajemen Tata Hidangan 4.5 Penerima Tamu
6.	KETENTUAN UMUM TAMU
	5.1 Tamu umum hanya dapat dilayani pada sesi khusus yang telah dijadwalkan dan diumumkan sebelumnya. 5.2 Jumlah tamu dibatasi sesuai kapasitas dan tujuan pembelajaran.

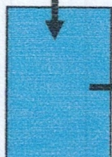
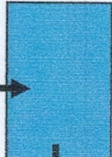
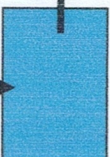
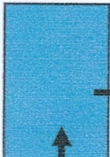
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGATURAN TAMU UMUM RESTORAN PRAKTIK MANAJEMEN TATA HIDANGAN POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	Dokumen : SOP/BTP/FBM-BTP/PTURP/008 Revisi : - Hal : SOP Pengaturan Tamu Restoran Praktik Tanggal : 04 Februari 2026 Unit : FBM
---	---	---

	5.3 Restoran praktik tetap berfungsi sebagai sarana pembelajaran, bukan restoran komersial. 5.4 Tamu umum wajib memahami bahwa pelayanan dilakukan oleh mahasiswa dalam proses belajar.
7.	MEKANISME PENERIMAAN TAMU
	6.1. Pra-Kedatangan a. Tamu melakukan reservasi minimal 1 hari sebelumnya melalui kepala Laboratorium prodi Manajemen Tata Hidangan. b. Prodi memverifikasi ketersediaan jadwal praktik dan kapasitas. c. Konfirmasi reservasi diberikan kepada tamu melalui WhatsApp. 6.2. Kedatangan Tamu a. Tamu menunjukkan konfirmasi reservasi di depan resepsionis. b. Tamu diberikan pengarahan singkat tentang tata tertib restoran praktik. 6.3. Selama Pelayanan a. Tamu duduk di area yang telah ditentukan. b. Tamu tidak diperkenankan mengintervensi proses kerja mahasiswa. 6.4. Penutupan Pelayanan a. Tamu menyelesaikan pembayaran minuman jika melakukan pemesanan. b. Tamu meninggalkan restoran dengan tertib. 8. HAK DAN KEWAJIBAN TAMU 8.1 Hak Tamu Umum a. Mendapatkan pelayanan sesuai standar restoran praktik. b. Mendapatkan informasi menu dan kegiatan praktik. 8.2. Kewajiban Tamu Umum a. Mematuhi seluruh tata tertib restoran praktik. b. Menghormati proses pembelajaran mahasiswa. c. Membayar biaya pesanan jika melakukan pemesanan. d. Menjaga etika dan ketertiban selama berada di area kampus. 9. KETENTUAN PERILAKU TAMU a. Berpakaian sopan dan pantas. b. Tidak membawa anak di bawah umur tanpa pengawasan. c. Tidak merokok, membawa alkohol, atau berperilaku tidak pantas. d. Tidak memasuki area dapur, ruang prep, atau area terbatas. 10. SANKSI Tamu umum yang melanggar ketentuan ini dapat dikenai sanksi: a. Teguran lisan/tertulis. b. Penghentian layanan saat itu juga. c. Pelarangan mengakses layanan restoran praktik di masa mendatang. d. Jika diperlukan, tindakan hukum sesuai peraturan yang berlaku.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGATURAN TAMU UMUM RESTORAN PRAKTIK MANAJEMEN TATA HIDANGAN POLITEKNIK PARIWISATA BATAM	Dokumen : SOP/BTP/FBM-BTP/PTURP/008 Revisi : - Hal : SOP Pengaturan Tamu Restoran Pratik Tanggal : 04 Februari 2026 Unit : FBM
---	---	--

LAMPIRAN:

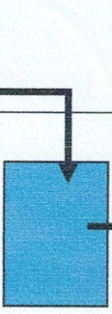
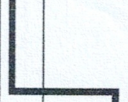
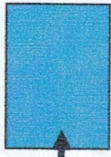
BAGAN ALUR/FLOWCHART STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) **PENGATURAN TAMU UMUM** **RESTORAN PRAKTIK** **MANAJEMEN TATA HIDANGAN** **POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

URAIAN	PIHAK TERKAIT		DOKUMEN	TARGET WAKTU
	Tamu	Prodi/Receptionis		
Pra-Kedatangan: Tamu melakukan reservasi minimal 1 hari sebelumnya melalui Kepala Laboratorium Prodi Manajemen Tata Hidangan.			Formulir Permohonan Reservasi	1 Hari
Prodi memverifikasi ketersediaan jadwal praktik dan kapasitas.			Jadwal Praktik Laboratorium	1 Hari
Kepala Laboratorium Prodi Manajemen Tata Hidangan menyampaikan konfirmasi hasil reservasi kepada tamu melalui media WhatsApp.			Bukti Konfirmasi Reservasi	1 Hari
Kedatangan Tamu : Tamu menunjukkan konfirmasi reservasi di depan resepsionis.			Daftar Tamu Umum	1 Hari



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGATURAN TAMU UMUM
RESTORAN PRAKTIK
MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

Dokumen : SOP/BTP/FBM-BTP/PTURP/008
Revisi : -
Hal : SOP Pengaturan Tamu Restoran
Praktik
Tanggal : 04 Februari 2026
Unit : FBM

URAIAN	PIHAK TERKAIT		DOKUMEN	TARGET WAKTU
	Tamu	Prodi/Receptionis		
Tamu diberikan pengarahan singkat tentang tata tertib restoran praktik.			Tata Tertib Restoran	5-7 Menit
Selama Pelayanan: a. Tamu duduk di area yang telah ditentukan. a. Tamu tidak diperkenankan mengintervensi proses kerja mahasiswa.			Tata Tertib Restoran	2-3 Jam
Penutupan Pelayanan: Tamu menyelesaikan pembayaran jika melakukan pemesanan minuman.			Bukti Pembayaran	3-5 menit
Tamu meninggalkan restoran dengan tertib.			Tata Tertib Restoran	5 Menit